

## JOB SATISFACTION DAN PERFORMANCE BERDASARKAN BEBAN KERJA TENAGA KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA LUMAJANG

### JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF NURSE BASED ON WORKLOAD IN BHAYANGKARA HOSPITAL LUMAJANG

Helni Susianti Tunggareni, Thinni Nurul Rochmah Fakultas  
Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya Email:  
heln\_pato@yahoo.co.id

#### ABSTRACT

The increasing number of Bed Occupancy Rate (BOR) could be indicates the increasing number of patient. It was also related with the increasing need of nursing labour. If there is no nursing labour addition meanwhile the number of patient always increases, it means that the workload of nurse was also increase. The increasing of workload will affect its job satisfaction and performance. This was descriptive study that aimed to analyze job satisfaction and performance based on workload of nursing labour. This study used cross sectional method. There were 26 nurses as sample. Data was collected through questionnaire and time and motion study.. This study showed that respondents had an ideal objective workload (92,3%) and high objective workload (7,7%). In other hand, there were more respondents had an ideal subjective workload (88,5%) and high subjective workload (11,5%). Most respondents felt satisfy (42,31%) and had an enough extra role performance (73,08%).. This study concluded that both objective and subjective workload was moderate. This tend to make the nurse satisfy with their job and showed a good performance.

Keywords :, job satisfaction, nursing labor, performance, workload

#### PENDAHULUAN

Kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan aspek penting yang diperhatikan sebagai upaya retensi pekerja. Mempertahankan tenaga kerja yang sudah berpengalaman di bidangnya lebih mudah dilakukan daripada merekrut tenaga kerja baru. Biaya yang dikeluarkan untuk perekrutan dan pengembangan karier tenaga kerja baru jauh lebih besar jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan tenaga kerja, misalnya dengan pemberian insentif dan reward.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah kekurangan tenaga keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara dengan rata-rata persentase kekurangan sebesar 49,75% apabila dihitung menggunakan formula perhitungan Rasio DEPKES, Lokakarya Tenaga Keperawatan, Gillies, dan Nina. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis job satisfaction dan performance

berdasarkan beban kerja tenaga keperawatan di IRNA Rumkit Bhayangkara Lumajang. Manfaat penelitian ini adalah mendapatkan gambaran tentang beban kerja dan job satisfaction serta performance tenaga keperawatan di IRNA Rumkit Bhayangkara Lumajang.

#### PUSTAKA

##### Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu aspek dalam kajian ergonomi kognitif. Berdasarkan pengertian ergonomi menurut pusat kesehatan kerja Departemen Kesehatan Kerja RI, ergonomi adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam kaitannya dengan pekerjaan mereka.

Pudjiraharjo et al (2003) melihat beban kerja dalam dua sudut pandang, secara subyektif dan obyektif.

### 1. Beban kerja subyektif

Beban kerja secara subyektif merupakan beban kerja yang dilihat dari sudut pandang atau persepsi dari perawat. Beban kerja subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pertanyaan beban kerja yang diajukan tentang perasaan kelebihan kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja subyektif meliputi persepsi beban fisik, beban sosial dan beban mental. Beban kerja subyektif dapat diukur menggunakan instrumen NASA TLX yang terdiri dari dimensi tuntutan mental, tuntutan fisik, tuntutan waktu, tingkat usaha, performansi, dan tingkat frustrasi.

### 2. Beban Kerja Obyektif

Beban kerja secara obyektif merupakan keadaan nyata yang ada di lapangan. Secara obyektif, beban kerja dilihat dari keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan.

Metode pengukuran obyektif merupakan metode pengukuran yang sifatnya obyektif, atau tidak berdasarkan persepsi individu terhadap beban kerjanya. Pengukuran beban kerja fisik dengan pendekatan obyektif dapat menggunakan metode time and motion study. Time and motion study dapat dilakukan dengan dua cara, antara lain: (1) dengan cara observational (dengan menggunakan formulir time and motion study yang diisi oleh pengamat), (2) dengan cara self assessment (formulir time and motion study diisi oleh perawat sendiri berdasarkan pekerjaan yang telah dilakukan berserta waktu untuk melaksanakan pekerjaan tersebut). Dengan demikian, secara gerak maupun waktu perawat dapat ditulis dan dilakukan analisis

berdasarkan persentase waktu efektif perawat dalam bekerja, sehingga dapat diambil kesimpulan sesuai dengan kategori beban kerja yang diinginkan (Kisnugraha, 2012).

### Job Satisfaction

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi tenaga kerja tentang bagaimana pekerjaannya dapat memenuhi apa yang dibutuhkan dan dianggap penting oleh pekerja. Pertama, kepuasan kerja merupakan respon emosional yang terhadap situasi pekerjaan. Kedua, bagaimana hasil dari pekerjaan mempunyai titik temu dengan harapan yang diinginkan oleh pekerja. Sebagai contoh, jika pekerja merasa bahwa mereka bekerja lebih keras daripada pekerja lain, namun ia mendapatkan reward yang lebih sedikit, maka mereka akan berpeluang untuk berperilaku negatif terhadap pekerjaannya. Menurut Luthans (2005), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari:

1. The work it self(pekerjaan)
2. Pay(jumlah uang atau gaji yang diterima)
3. Promotion Opportunities(kesempatan promosi)
4. Supervision(supervisi atau pengawasan)
5. Co-worker(rekan kerja)

### Performance

Menurut Graen (2006) kinerja individu dalam organisasi dibedakan menjadi dua kategori, yakni kinerja in-role dan kinerja extra-role atau dikenal dengan istilah Organizational Citizenship Behaviors (OCB).

#### 1. Kinerja In-Role

Aktivitas in-role dihargai oleh organisasi dalam bentuk penghargaan. Aktivitas ini secara khusus bertujuan kinerja yang efektif dan memuat

tugas rutin, tanggung jawab, dan berfokus pada tugas masing-masing individu dalam organisasi. Perilaku organisasi lain menunjukkan hubungan dengan kinerja in-role pegawai. Sebagai contoh, kepuasan kerja (job satisfaction) merupakan perilaku organisasi yang sudah umum diteliti mempunyai pengaruh kecil namun bersifat signifikan terhadap kinerja in-role.

## 2. Extra Role Performance (Organizational Citizenship Behavior)

Setiap organisasi dituntut selalu meningkatkan kinerja dan efektifitas agar mampu bertahan didalam globalisasi. Salah satu elemen penting yang dipertimbangkan mampu meningkatkan kinerja dan efektifitas organisasi adalah kemauan karyawan melakukan kinerja extra-role selain kinerja in-role. Organ (2006) menamakan kinerja extra-role dengan istilah Organizational Citizenship Behaviors (OCB).

Perilaku individu ini bersifat fleksible, tidak secara langsung diketahui atau dihargai oleh sistem reward yang formal di organisasi, namun secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap efektifitas organisasi seperti membantu teman sekerja yang mengalami masalah terkait pekerjaan, ikut menjaga kebersihan dan keamanan, atau berpartisipasi aktif dalam kegiatan-kegiatan organisasi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian observasional deskriptif dengan jenis penelitian cross sectional. Populasi penelitian ini adalah semua tenaga keperawatan di IRNA Rumkit

Bhayangkara Lumajang yaitu sebesar 28 tenaga keperawatan. Sampel diambil dengan menggunakan kriteria inklusi yaitu tenaga keperawatan fungsional (tidak menjabat jabatan struktural) sebesar 26 tenaga keperawatan. Teknik analisis menggunakan statistika deskriptif yaitu crosstabs.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jenis kelamin responden dari 26 tenaga keperawatan, sebesar 84,6% adalah berjenis kelamin perempuan dan sebesar 15,4% berjenis kelamin laki-laki. Sebagian besar responden memiliki usia antara 25-26 tahun yaitu sebesar 42,30%. Tingkat pendidikan responden yang memiliki tingkat pendidikan DIII Keperawatan adalah sebesar 53,84% dan DIII Kebidanan sebesar 46,16%. Sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 1-3 tahun.

### Beban Kerja Objektif

Rata-rata waktu kegiatan produktif pada beban kerja objektif pada shift pagi, shift sore, dan shift malam termasuk dalam kategori sedang. Hal ini mungkin dikarenakan adanya mahasiswa dari Akademi Keperawatan Lumajang yang melakukan magang dan praktik di Rumkit Bhayangkara Lumajang. Persentase kegiatan terbesar pada shift pagi dan shift sore adalah pada kegiatan tugas administrasi yaitu sebesar 29,1% dan 28,4%. Terdapat pasien datang dan pasien pulang pada kedua shift tersebut sehingga menambah tugas administrasi dari tenaga keperawatan. Pada shift malam persentase kegiatan terbesar adalah

kegiatan keperawatan langsung yaitu melihat kondisi pasien.

Sebagian besar responden baik pada shift pagi, shift sore, dan shift malam memiliki beban kerja objektif dalam kategori sedang. Hal ini juga mungkin disebabkan adanya mahasiswa magang dan mahasiswa praktik sehingga kekurangan tenaga tidak menimbulkan dampak pada beban kerja. Terdapat 4 mahasiswa pada masing-masing pos jaga. Sehingga proporsi tenaga keperawatan dibandingkan dengan TT yang sebelumnya 1 perawat/bidan membebani 8-9 TT, menjadi 5 tenaga membebani 8-9 TT.

#### Beban Kerja Subjektif

Sebagian besar responden merasa bahwa tuntutan mentalnya dalam kategori sedang yaitu sebesar 73,1%. Pekerjaan mereka membutuhkan aktivitas mental (berpikir, mencari, melihat, mengingat) dan aktivitas perseptual (mendiagnosa, mengenali gejala pasien) meskipun aktivitas tersebut tidak sebesar aktivitas fisik dalam melakukan asuhan keperawatan. Sebagian besar responden merasa bahwa tuntutan fisiknya dalam kategori sedang yaitu sebesar 53,8%, tuntutan waktunya dalam kategori tinggi yaitu sebesar 57,7%, performansinya dalam kategori sedang yaitu sebesar 65,4%, tingkat usahanya dalam kategori tinggi yaitu sebesar 61,6%, dan tingkat frustasinya dalam kategori sedang yaitu sebesar 53,8%.

Semakin tinggi BOR, maka semakin banyak jumlah pasien tiap harinya. Ilyas (2004) menyatakan tingginya beban kerja dapat berefek pada penurunan kinerja personel rumah sakit. Keberhasilan yang dirasakan merupakan

aspek psikis yang positif dari tenaga keperawatan yang mampu meringankan beban kerja yang dirasakan. Nursalam (2011) menyatakan bahwa psikologis perawat merupakan tambahan beban kerja yang nantinya akan yang berdampak pada kinerja. Tingkat usaha yang tinggi mungkin disebabkan karena kurangnya tenaga keperawatan, dimana jumlah tenaga keperawatan tidak sebanding dengan jumlah tempat tidur. Hal ini juga mungkin disebabkan karena adanya peningkatan BOR Rumkit Bhayangkara. Seorang perawat harus menjalankan tugas yang menyangkut kelangsungan hidup pasien yang dirawatnya. Kondisi ini lah yang dapat menimbulkan tambahan beban kerja dan rasa tertekan pada perawat, akibatnya kinerja mereka menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana mereka bekerja (Nursalam, 2011).

#### Job Satisfaction

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan sebagian besar responden merasa puas yaitu 42,31%. Pada aspek *people on your present work* (rekan kerja) sebagian besar responden merasa puas yaitu sebesar 76,92%. Pada aspek *work on present job*, responden yang merasa cukup puas dan puas memiliki proporsi yang sama. Pada aspek *pay* sebagian besar responden merasa cukup puas yaitu sebesar 46,15%. Pada aspek *opportunities for promotion* sebagian besar responden merasa tidak puas yaitu sebesar 42,31%. Pada aspek *supervision*, responden memiliki proporsi yang sama antara responden yang merasa cukup puas dan puas.

Hubungan antara rekan kerja sangat mempengaruhi kepuasan individu dalam pekerjaannya. Terdapat ada 2 aspek penting dari pekerjaan yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu variasi kerja dan kontrol atas metode dan langkah-langkah kerja. Aspek penting lain yang mempengaruhi kepuasan adalah pay atau gaji. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kesempatan promosi tenaga keperawatan sangat terbatas sehingga sebagian besar dari mereka merasa tidak puas. Di sisi lain, gaya kepemimpinan antara laki-laki sangat berbeda dengan perempuan. Perempuan lebih cenderung bergaya pengasuh dan mementingkan hubungan sosial.

#### Performance

Performance yang diteliti dalam penelitian ini adalah extra role performance atau biasa disebut dengan istilah Organizational Citizenship Behavior (OCB). Perilaku ini diukur menggunakan kuesioner dan didapatkan hasil secara keseluruhan bahwa sebagian besar extra role performance dalam kategori cukup yaitu sebesar 73,08%. Pada aspek altruism sebagian besar responden memiliki extra

role performance dalam kategori cukup yaitu sebesar 50%. Pada aspek civic virtue sebagian besar responden memiliki extra role performance dalam kategori cukup yaitu sebesar 65,38%. Pada aspek conscientiousness sebagian besar responden memiliki kinerja yang baik yaitu sebesar 65,38%. Pada aspek courtesy sebagian besar responden memiliki kinerja yang cukup yaitu sebesar 57,69%. Pada aspek sportmanship sebagian besar responden memiliki kinerja dalam kategori cukup.

Perilaku membantu karyawan lain (altruism) perlu diterapkan dalam kerja tim untuk mendapatkan kinerja yang baik. Sebagai pekerja yang berpartisipasi pada kegiatan lain di luar tugas pokok akan mampu menjalankan fungsi-fungsi organisasi sehingga pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud.

#### Job Satisfaction berdasarkan Beban Kerja

Analisis job satisfaction berdasarkan beban kerja tenaga keperawatan disajikan dalam bentuk crosstab atau tabulasi silang. Analisis ini dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2 berikut.

Tabel 1 Tabulasi Silang antara Beban Kerja Objektif dengan Job Satisfaction

Beban Kerja Objektif	Job Satisfaction									Total		
	Tidak Puas			Cukup			Puas					
	n		%	n		%	n		%	n		%
Sedang	6		25	8		33,3	10		41,7	24		100,0
Tinggi	0		0	1		50	1		50	2		100,0
Total	6		23,1	9		34,6	11		42,3	26		100,0

Tabel 2 Tabulasi Silang antara Beban Kerja Subjektif dengan Job Satisfaction

Beban Kerja Subjektif	Job Satisfaction									Total		
	Tidak Puas			Cukup			Puas					
	n		%	n		%	n		%	n		%
Sedang	5		21,7	7		30,4	11		47,8	23		100,0
Tinggi	1		33,3	2		66,7	0		0	3		100,0
Total	6		23,1	9		34,6	11		42,3	26		100,0

Beban kerja objektif sedang sebagian besar responden merasa puas dan pada beban kerja objektif tinggi, responden memiliki proporsi yang sama antara responden yang merasa cukup puas dan merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang beban objektifnya sedang cenderung merasa puas dibandingkan dengan beban objektif yang tinggi. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Mustapha dan Ghee (2013) yang memberikan hasil bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara beban kerja dengan kepuasan kerja. Artinya bahwa semakin tinggi beban kerja maka kepuasan kerja akan menurun.

Beban kerja subjektif sedang sebagian besar responden merasa puas dan pada beban kerja subjektif tinggi sebagian besar responden merasa cukup puas. Hal ini juga menunjukkan bahwa beban kerja subjektif yang sedang cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan beban kerja subjektif yang tinggi. Penelitian

lain yang mendukung pernyataan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Amal Altaf dan Mohammad Atif Awan (2011) yang menemukan bahwa beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan kerja.

Hasibuan (2010) mengemukakan bahwa umur mempengaruhi kepuasan kerja. Karyawan yang masih muda, tuntutan kepuasannya tinggi, sedangkan karyawan tua tuntutan kepuasannya relatif rendah. Beliau juga menyatakan bahwa semakin besar organisasi, kepuasan kerjanya semakin menurun karena peranan mereka semakin kecil dalam mewujudkan tujuan. Di sisi lain, gaya kepemimpinan juga mempengaruhi kepuasan kerja selain dari proses supervisi yang dilakukan.

Performance berdasarkan Beban Kerja

Analisis performance berdasarkan beban kerja tenaga keperawatan disajikan dalam bentuk crosstab atau tabulasi silang. Analisis ini dapat dilihat pada Tabel 3 dan Tabel 4 berikut.

Tabel 3 Tabulasi Silang antara Beban Kerja Objektif dengan Extra Role Performance

Beban Kerja Objektif	Extra Role Performance						Total	
	Cukup			Baik				
	n		%	n		%	n	%
Sedang	18		75	6		25	24	100,0
Tinggi	1		50	1		50	2	100,0
Total	19		73,1	7		26,9	26	100,0

Tabel 4 Tabulasi Silang antara Beban Kerja subjektif dengan Extra Role Performance

Beban Kerja Subjektif	Extra Role Performance						Total	
	Cukup			Baik				
	n		%	n		%	n	%
Sedang	18		78,3	5		21,7	23	100,0
Tinggi	1		33,3	2		66,7	3	100,0
Total	19		73,1	7		26,9	26	100,0

Beban kerja objektif sedang sebagian besar responden memiliki extra role performance yang cukup dan pada beban kerja objektif tinggi

responden memiliki proporsi yang sama pada extra role performance yang cukup dan extra role performance yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa

responden yang memiliki beban kerja objektif tinggi memiliki kecenderungan untuk berperilaku lebih baik daripada beban kerja objektif yang sedang. Extra role performance merupakan suatu bentuk keinginan individu untuk berperilaku positif di luar perannya.

Hal ini menunjukkan adanya faktor lain yang lebih kuat dalam mempengaruhi extra role performance daripada beban kerja objektif karena beban kerja objektif sendiri cenderung lebih berpengaruh pada in role performance, sedangkan pada penelitian ini in role performance tidak diteliti. Faktor lain yang mampu menjembatani antara beban kerja dengan extra role performance adalah job satisfaction. Sebagian besar tenaga keperawatan merasa puas, mungkin hal ini yang memotivasi mereka untuk mampu berperilaku di luar perannya meskipun beban kerjanya tinggi.

Beban kerja subjektif sedang sebagian besar responden memiliki extra role performance cukup dan pada beban kerja subjektif tinggi sebagian besar responden memiliki extra role performance yang baik. Hal ini juga menunjukkan bahwa beban kerja subjektif yang tinggi cenderung memiliki extra

role performance yang baik daripada beban kerja subjektif yang rendah. Beban kerja subjektif merupakan beban kerja psikis yang dirasakan oleh tenaga keperawatan. Mungkin beban ini mampu diimbangi dengan kepuasan responden sehingga mampu memotivasi mereka untuk berperilaku positif di luar perannya. Menurut Ariani (2011) perilaku kewargaan organisasional muncul dari dalam individu berupa keinginannya memberikan kontribusi bagi organisasi. Hal ini disebabkan pada dasarnya karyawan memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik bagi organisasi. Keinginan tersebut mendorong individu untuk berperilaku secara spontan dalam suatu model kegiatan dan harus didukung oleh sistem yang ada, yaitu sistem yang kooperatif, informal, ada kolaborasi, didukung oleh pemimpinnya, dan ada pertukaran sosial maupun ekonomi.

Performance berdasarkan Job Satisfaction

Analisis Performance berdasarkan Job Satisfaction dilakukan dengan menggunakan tabulasi silang. Analisis ini dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5 Tabulasi Silang antara Job Satisfaction dengan Extra Role Performance

Job Satisfaction	Extra Role Performance				Total			
	Cukup		Baik					
	n	%	n	%	n	%	n	%
Tidak Puas	5	83,3	1	16,7	6	100		
Cukup Puas	6	66,7	3	33,3	9	100		
Puas	8	72,7	3	27,3	11	100		
Total	19	73,1	7	26,9	26	100		

Tenaga keperawatan yang merasa tidak puas, cukup puas, atau puas sebagian besar memiliki extra role performance yang cukup. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kecenderungan bahwa tenaga keperawatan yang merasa puas akan mampu berperilaku lebih baik daripada tenaga

keperawatan yang merasa tidak puas. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Winarti (2011) dengan hasil bahwa job satisfaction tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap performance. Namun hal ini berlawanan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Engko

(2008) dengan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara job satisfaction terhadap performance. Hal yang membedakan dengan hasil penelitian lain tersebut adalah pada penelitian ini, performance yang dinilai adalah extra role performance, yaitu kinerja individu di luar tugas dan peran mereka.

Extra role performance merupakan suatu bentuk perilaku positif di luar peran tugas. Tentunya perilaku ini sangat erat kaitannya dengan niat atau motivasi dari tenaga kerja. Mungkin dalam penelitian ini, faktor yang lebih dominan untuk mempengaruhi extra role performance adalah motivasi kerja bukan job satisfaction. Pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Engko (2008) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara self efficacy dan self esteem terhadap performance. Mungkin kedua faktor tersebut juga memiliki pengaruh terhadap extra role performance. Self esteem merupakan bentuk kepuasan seseorang terhadap dirinya sendiri dan self efficacy merupakan bentuk penilaian individu terhadap kemampuan yang dimilikinya sendiri untuk mampu mengerjakan tugas yang diberikan.

## SIMPULAN

Beban kerja objektif tenaga keperawatan di IRNA Rumkit Bhayangkara Lumajang dalam kategori sedang. Beban kerja subjektif dalam kategori sedang. Job dalam kategori puas. Extra Role dalam kategori cukup. Tenaga keperawatan yang memiliki beban kerja objektif sedang cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada beban kerja objektif

tinggi. Tenaga keperawatan yang memiliki beban kerja subjektif sedang cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada beban kerja subjektif tinggi. Tenaga keperawatan yang memiliki beban kerja objektif tinggi cenderung memiliki extra role performance yang lebih baik daripada beban kerja objektif sedang. Tenaga keperawatan yang memiliki beban kerja subjektif tinggi cenderung memiliki extra role performance yang lebih baik daripada beban kerja subjektif sedang. Tenaga keperawatan yang merasa puas cenderung memiliki extra role performance yang lebih baik daripada tenaga keperawatan yang merasa tidak puas. Saran yang dapat diberikan adalah perlu dilakukan pengaturan terhadap beban kerja tenaga keperawatan dengan mengatur prosedur kerja yang mampu menurunkan beban kerja mereka, lingkungan kerja perlu dijaga untuk tetap mempertahankan kepuasan kerja, namun pada aspek promosi harus lebih diperhatikan lagi karena pada aspek tersebut sebagian besar responden merasa tidak puas, dan perilaku extra role (extra role performance) harus lebih ditingkatkan lagi dengan meningkatkan motivasi kerja tenaga keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altaf, A., dan Awan, M. (2011). Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of the Job Overload and Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 104(1), 93-94.
- Ariani, D. W. (2011). Hubungan antara Perilaku Kewargaan Organisasional dan Kinerja Tugas. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Tahun 4, No.1, April 2011*.
- Engko, C. (2008). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Individual dengan Self Esteem dan Self Efficacy sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Vol 10, No 1, April 2008, 1-12.



- Graen, G. B., dan Graen, J. A. (2006). *Sharing Network Leadership*. United State of America : Information Age Publishing.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* ed. Revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Kisnugraha, R. F. (2012). *Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Motivasi Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Ilyas, Y. (2004). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Universitas Gajah Mada.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior Tenth Edition Internasional Edition*. United States : McGraw-Hill/Irwin
- Mustapha, N., dan Ghee, W. Y. (2013). *Examining Faculty Workload as Antecedent of Job Satisfaction among Academic Staff of Higher Public Education in Kelantan, Malaysia*. *Journal Business and Management Horizons*, ISSN 2326-0297, 2013, Vol 1, No 1.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., dan MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedent, and Consequences*. London : Sage Publication, inc.
- Pudjirahardjo. W.J., Rivai, F., dan Hargono, R. (2003). *Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Surabaya*. *Jurnal Penelitian*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Winarti, Y. I. (2011). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Sido Jangkung di Sidoarjo*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika